

## ВРЪЗКА МЕЖДУ ИЗИСКВАНИЯТА В КЛАУЗИТЕ НА **ISO 20000-1:2018 И ISO 20000-1:2011,** И СЪОТВЕТНИТЕ ВРЪЗКИ МЕЖДУ, ДОКУМЕНТИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ ПО **ISO 20000-1:2018,** И ДОКУМЕНТИТЕ ПО **ISO 20000-1:2011**

В следващите таблици са показани:

- съответствието / връзката между изискванията в клаузите на новата и предишната версия на ISO 20000-1;
- документи по клаузите на ISO 20000-1:2011;
- документирана информация по клаузите на ISO 20000-1:2018;
- съответствието / връзката между документираната информация по ISO 20000-1:2018 и документите по ISO 20000-1:2011

### Съответствие /връзка между изискванията в клаузите в ISO 20000-1:2011 и ISO 20000-1:2018

Целта на **Таблица 1** е да подпомогне процеса за преход от СУУ, отговаряща на изискванията на **ISO 20000-1:2011** към СУУ, отговаряща на изискванията на **ISO 20000-1:2018**.

В частност, **Таблица 1** улеснява процеса за вземане на решения, свързани с:

- определянето на кои от наличните документи на СУУ, **остават, но подлежат на промяна**, съгласно изискванията на **ISO 20000-1:2018**;
- определянето на кои от наличните документи на СУУ, **остават, без промяна** в новата СУУ, отговаряща на изискванията на **ISO 20000-1:2018**;
- определянето на кои от наличните документи на СУУ, **не се изискват от ISO 20000-1:2018 и могат да отпаднат**;
- определянето на **какви нови документи на СУУ трябва да бъдат разработени**, съгласно изискванията на **ISO 20000-1:2018**

### **Забележка:**

*В **Таблица 1**, като **ПРИМЕР**, в колона **4** са показани **налични** документи в съществуваща, функционираща и сертифицирана СУУ, съгласно изискванията на **ISO 20000-1:2011**. За различните организации, тези документи могат да бъдат с **други имена** и със сигурност, с **друго съдържание**. Всяка Организация трябва да попълни **своите налични документи** на СУУ, разработена съгласно изискванията на **ISO 20000-1:2011**.*

*Посочените, като **ПРИМЕР** в колона **4** документи, формират състава на **документалната част** на **реално изградена, функционираща и сертифицирана СУУ**.*

### **ТАБЛИЦА 1**

№	КЛАУЗА ОТ ISO 2000-1 2011	КЛАУЗА ОТ ISO 2000-1 2018	НАЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ ПО КЛАУЗИТЕ НА ISO 20000-1:2011	ЗАБЕЛЕЖКА
1	2	3	4	5
1	4.1 Отговорности на Ръководството	5 Ръководство		
2	4.1.1 Задължения на Ръководството	4.4 Система за управление на услугите (СУУ) 5.1 Ръководство и задължения 6.1 Действия, свързани с рисковете и възможностите 6.2.1 Определяне на цели 7.3 Обучение / осъзнаване		
3	4.1.2 Политика за управление на услугите	5.2 Политика 7.3 Обучение / осъзнаване	Политика за управление на услугите	
4	4.1.3 Пълномощия, отговорности и комуникации	5.3 Функции, отговорности и пълномощия 7.4 Комуникации	Пълномощия и отговорности за управление на услугите  Процедура за комуникация	
5	4.1.4 Представител на Ръководството	4.2 Разбиране на нуждите и очакванията на заинтересуваните (от услугите) страни 5.3 Функции, отговорности и пълномощия 8.1 Оперативно планиране и контрол 8.2.2 Планиране на услуги 8.2.5 Управление на активите	Заповед за назначаване на Представител на Ръководството за СУУ ( вкл. права и задължения)	
6	4.2 Управление на процесите изпълнявани от трета страна	8.2.3 Контрол на страните, участващи в жизнения цикъл на услугите 8.1 Оперативно планиране и контрол	Списък на процесите / части от процеси, свързани с предоставяните услуги, обслужвани от трети страни	
7	4.3 Управление на документацията	7.5 Документирана информация		
8	4.3.1 Създаване и поддръжка на документите	7.5.1 Основни положения 7.5.4 Документирана информация на СУУ		
9	4.3.2 Контрол на документите	7.5.2 Създаване и обновяване на документираната информация 7.5.3 Контрол на документираната информация	Процедура за управление на документите	

10	4.3.3 Контрол на записите	7.5.3 Контрол на документираната информация	Процедура за управление на записите	
11	4.4 Управление на ресурсите	7.1 Ресурси 7.2 Компетентност		
12	4.4.1 Осигуряване на ресурси	7.1 Ресурси		
13	4.4.2 Човешки ресурси	7.2 Компетентност 7.3 Обучение / осъзнаване		
14	4.5 Изграждане и подобряване на СУУ	4 Контекст на организацията 6 Планиране 8 Работа на СУУ 9 Оценка на изпълнението 10 Подобряване		
15	4.5.1 Определяне на обхвата	4.3 Определяне на обхвата на СУУ		
16	4.5.2 Планиране на СУУ	6.1 Дейности, свързани с рисковете и възможностите 6.3 План на СУУ	План за управление на услуга „.....“ <b>Забележка:</b> За всяка услуга се разработва отделен план, като структурата на плановете е обща за всички услуги.	
17	4.5.3 Внедряване и пускане в действие на СУУ	4.4 СУУ 8.1 Оперативно планиране и контрол 8.2.1 Доставка на услуги		
18	4.5.4 Наблюдение и преглед на СУУ	9 Оценка на изпълнението		
19	4.5.4.1 Основни положения	9.1 Наблюдение, измервания и оценка 9.2 Вътрешен одит 9.3 Преглед от Ръководството		
20	4.5.4.2 Вътрешен одит	9.2 Вътрешен одит 10.1 Несъответствия и корективни действия	Процедура за вътрешен одит  Програма за провеждане на вътрешни одити	
21	4.5.4.3 Преглед от Ръководството	9.3 Преглед от Ръководството	План за провеждане на прегледи от Ръководството  Запис за проведен преглед от Ръководството	
22	4.5.5 Поддръжка и подобряване на СУУ	10 Подобрения		
23	4.5.5.1 Основни положения	10.1 Несъответствия и корективни мерки	Политика за непрекъснато подобряване на СУУ и на	

		10.2 Непрекъснато подобряване	услугите Процедура за управление на подобренията в СУУ	
24	4.5.5.2 Управление на подобренията	10.2 Непрекъснато подобряване	План за въвеждане на одобрените подобрения в СУУ	
25	5 Проектиране и преход към нови или променени услуги	8.5.2 Проектиране на услуги и преход		
26	5.1 Основни положения	8.5.1.2 Инициране на управлението на промените	Политика за управление на измененията	
27	5.2 Планиране на нови или променени услуги	8.2.2 Планиране на услугите 8.2.3 Контрол на страните, участващи в жизнения цикъл на услугите 8.5.2.1 Планиране на нови или променени услуги	План за нови или изменени услуги	
28	5.3 Проектиране и разработване на нови или променени услуги	8.5.2.2 Проектиране 8.5.2.3 Изграждане и преход	Проектен документ за нова или изменена услуга	
29	5.4 Преход към нови или променени услуги	8.5.2.3 Изграждане и преход		
30	6 Процеси за доставка на услуги	8 Работа на СУУ		
31	6.1 Управление на нивото на услугата	8.3.3 Управление на нивото на услугата 8.2.4 Управление на Каталога на услугите 8.3.4.2 Управление на вътрешните доставчици и потребители, действащи, като доставчици.	Каталог на услугите Споразумение за ниво на услуга (СНУ) – към Каталог на услугите План за преглед на услуга Резултати от проведен преглед на услуга	
32	6.2 Докладване за услуга	8.3.2 Управление на бизнес взаимодействията 8.3.3 Управление на нивото на услугите 8.5.2.3 Изграждане и преход 8.6.1 Управлениена инцидентите 8.7.2 Управление на непрекъснатостта на услугите 9.2.2 Вътрешни одити 9.4 Доклад за услуга 10.1.2 Несъответствия и корективни действия	Доклад за услуга	
33	6.3 Управление на	8.7.1 Управление на		

	непрекъснатостта и наличността на услугите	наличността на услугите 8.7.2 Управление на непрекъснатостта на услугите		
34	6.3.1 Изисквания за непрекъснатост и наличност на услугите	8.7.2 Управление на непрекъснатостта на услугите	Рискове към непрекъснатостта и наличността на услуга  Изисквания за непрекъснатост и наличност	
35	6.3.2 Планове за непрекъснатост и наличност на услугите	8.5.1.3 Дейности по управление на промените	План за непрекъснатост и наличност на услуга  Действие в случаи на загуба на услуга	
36	6.3.3 Наблюдение и тестване на непрекъснатостта и наличността на услугите	8.7.2 Управление на непрекъснатостта на услугите		
37	6.4 Бюджетиране и осчетоводяване / отчитане на услугите	8.4.1 Бюджетиране и осчетоводяване / отчитане на услугите	Политика за бюджетиране и счетоводство (отчет) на услуга  Процедура за поддръжка на бюджета на услуга	
38	6.5 Управление на капацитета	8.4.2 Управление на исканията / заявките 8.4.3 Управление на капацитета	План за капацитет на услуга	
39	6.6 Управлениена информационната сигурност	8.7.3 Управлениена информационната сигурност		
40	6.6.1 Политика за информационна сигурност	6.1 Действия, свързани с рисковете и възможностите 8.7.3.1 Политика за информационна сигурност	Политика за информационна сигурност	
41	6.6.2 Контроли за информационна сигурност	8.7.3.2 Контроли за информационна сигурност		
42	6.6.3 Промени и инциденти по информационната сигурност	8.5.1.3 Дейности по управление на промените 8.7.3.3 Инциденти с информационната сигурност		
43	7 Процеси на взаимодействия (бизнес)	8.3 Взаимодействия и споразумения		
44	7.1 Управление на бизнес	4.2 Разбиране на нуждите и очакванията на	Списък на клиентите на услуга и заинтересованите страни	

	взаимодействията / взаимоотношенията	интересуващите се страни 8.3.2 Управление на бизнес взаимодействията / взаимоотношенията	Процедура за управление на жалбите от услуга, от страна на клиента	
45	7.2 Управление на доставчиците	8.3.1 Взаимодействия и споразумения 8.3.4.1 Общо управление на външните доставчици	Списък на лицата, отговорни за управлението на взаимоотношенията с поддоставчиците (включен в Списъка по т.7.1)  Договор с поддоставчик на услуга  Описание на функциите и взаимоотношенията между Организацията и поддоставчиците (включено, като приложение към Договора с поддоставчик на услуга)  Процедура за управление на споровете, по договор с поддоставчик	
46	8 Решения и процеси	8.6 Решения и изпълнение		
47	8.1 Управление на инцидентите и заявките за услуги	8.6.1 Управление на инциденти 8.6.2 Управление на заявки за услуги	Процедура за управление на инциденти  Процедура за управление на големи инциденти	
48	8.2 Управление на проблемите	8.6.3 Управление на проблемите	Процедура за управление на проблеми	
49	9 Процеси за контрол	8.2.6 Управление на конфигурациите 8.5 Проектиране, изграждане и преход към услуга		
50	9.1 Управлениена конфигурациите	8.2.6 Управлениеи на кинфигурациите 8.5.3 Управление на пускането в действие и развърщането на услуга	Определения на всички видове ЕК за услуга  <i>елемент от конфигурация (ЕК) - елемент, който е необходимо да бъде управляван, за да се предостави услуга или услуги</i>  Процедура за управление на ЕК	
51	9.2 Управлениена промените	8.1 Оперативно планиране и контрол 8.5.1.1 Политика за управление на промените 8.5.1.2 Инициране на управление на промените	Политика за управление на промените  Процедура за управление на заявките за промени	

		8.5.1.3 Дейности по управлението на промените	Процедура за управление на спешни промени	
52	9.3 Управление на пускането в действие и развърщането на услуга	8.5.1.3 Дейности по управлението на промените 8.5.3 Управление на пускането в действие и развърщането на услуга	Политика за пускане в действие на услуга  План за пускане в действие на услуга  Процедура за пускане на спешна версия на услуга	

### **Съответствие /връзка между изискванията в клаузите в ISO 20000-1:2018 и ISO 20000-1:2011**

Целта на **Таблица 2** е да подпомогне процеса за преход от СУУ, отговаряща на изискванията на **ISO 20000-1:2011** към СУУ, отговаряща на изискванията на **ISO 20000-1:2018**. В допълнение, **Таблица 2** позволява и по-добре да се разберат разликите между двете версии на стандарта.

В частност, **Таблица 2, както и Таблица 1**, улеснява процеса за вземане на решения, свързани с

- определянето на кои от наличните документи на СУУ, **остават, но подлежат на промяна**, съгласно изискванията на **ISO 20000-1:2018**;
- определянето на кои от наличните документи на СУУ, **остават, без промяна** в новата СУУ, отговаряща на изискванията на **ISO 20000-1:2018**;
- определянето на кои от наличните документи на СУУ, **не се изискват от ISO 20000-1:2018 и могат да отпаднат**;
- определянето на **какви нови документи на СУУ трябва да бъдат разработени**, съгласно изискванията на **ISO 20000-1:2018**

#### **Забележка:**

*Посочената в колона 4 докоментирана информация и **ПРИМЕР** ! Посочените в колона 5 съответни документи са взети от **Таблица 1**.*

*Всяка организация, извършваща преход към ISO 20000-1:2018, **трябва сама да определи** каква докоментирана информация (политики, процедури, инструкции, планове, споразумения, регистри и др.) ще разработи, като документална част на СУУ, отчитайки и изискванията на стандарта.*

ТАБЛИЦА 2

№	КЛАУЗА ОТ ISO 2000-1 2018	КЛАУЗА ОТ ISO 2000-1 2011	ДОКУМЕНТИРАНА ИНФОРМАЦИЯ ПО КЛАУЗИТЕ НА ISO 20000-1:2018	НАЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ ПО КЛАУЗИТЕ НА ISO 20000-1:2011
1	2	3	4	5
1	4 Контекст на организацията	4.1 Отговорности на Ръководството 4.5.1 Определяне на обхвата на СУУ 4.5.2 Планиране на СУУ 7.1 Управление на бизнес взаимодействията / взаимоотношенията		
2	4.1 Разбиране на Организацията и на нейния контекст	<b><u>Нова клауза на ISO 2000-1 2018</u></b>	<b>Процедура за определяне на контекста на организацията</b>  <b>Описание на вътрешния и външен контекст на Организацията</b>	
3	4.2 Разбиране на нуждите и очакванията на заинтересуваните се страни (заинтересуваните от услугите)	4.1.4 Представител на Ръководството 7.1 Управление на бизнес взаимодействията	<b>Списък на заинтересуваните страни – вътрешни и външни</b>  <b>Описание на нуждите и очакванията на заинтересуваните страни – вътрешни и външни</b>  <b>Забележка: Тези документи са базирани на определения контекст на организацията</b>  <b>Процедура за определяне на контекста на организацията</b>	По 4.1.4 Заповед за назначаване на Представител на Ръководството за СУУ (вкл. права и задължения)  По 7.1 Списък на клиентите на услуга и заинтересуваните страни  Процедура за управление на жалбите от услуга, от страна на клиента
4	4.3 Определяне на обхвата на СУУ	4.5.1 Определяне на обхвата	<b>Обхват на СУУ</b>	
5	4.4 СУУ	4.1.1 Задължения на Ръководството 4.5.3 Внедряване и работа на СУУ	<b>Политика за проектиране, изграждане, внедряване и непрекъснато подобрене на СУУ</b>	
6	5 Ръководство	4.1 Отговорности на Ръководството	<b>Общо описание на отговорностите на Ръководството към СУУ и услугите</b>	
7	5.1 Ръководство и	4.1.1 Задължения на	<b>Списък на длъжности и</b>	



	задължения	Ръководството	отговорности на Ръководството по управлението на СУУ	
8	5.2 Политика	4.1.2 Политика за управление на услугите	<b>Политика</b> и за управление на услугите и цели	
9	5.2.1 Създаване на политика за управление на услугите	4.1.2 Политика за управление на услугите	<b>Политика</b> за управление на услугите	По 4.1.2 Политика за управление на услугите
10	5.2.2 Комуникиране на Политиката за управление на услугите	4.1.2 Политика за управление на услугите	<b>Инструкция</b> за комуникиране на Политиката за управление на услугите	По 4.1.2 Политика за управление на услугите
11	5.3 Функции, отговорности и пълномощия	4.1.3 Пълномощия, отговорности и комуникация 4.1.4 Представител на Ръководството	<b>Списък</b> на функциите и отговорностите по поддръжката и развитието на СУУ	По 4.1.3 Пълномощия и отговорности за управление на услугите  Процедура за комуникация  По 4.1.4 Заповед за назначаване на Представител на Ръководството за СУУ (вкл. права и задължения)
12	6 Планиране	4.1.1 Задължения на Ръководството 4.5.2 Планиране на СУУ 6.6.1 Политика за информационна сигурност		
13	6.1 Действия, свързани с рисковете и възможностите	4.1.1 Задължения на Ръководството 4.5.2 Планиране на СУУ 6.6.1 Политика за информационна сигурност	<b>Методика</b> за определяне на рисковете и възможностите към / на СУУ и услугите (отчитайки контекста на организацията)  <b>Анализ и оценка</b> на разкритите рискове към СУУ и услугите  <b>План за противодействие</b> на разкритите рискове  <b>Анализ и оценка</b> на възможностите към СУУ и услугите (отчитайки контекста	По 4.5.2 План за управление на услуга „.....“ <b>Забележка:</b> За всяка услуга се разработва отделен план, като структурата на плановете е обща за всички услуги.  По 6.6.1 Политика за информационна сигурност

			на организацията)	
14	6.2 Цели и планиране на управлението на услугите (за постигане на тези цели)	4.1.1 Задължения на Ръководството	<b>Политика</b> и за управление на услугите и цели  <b>Процедура</b> , свързана с рисковете и възможностите	
15	6.2.1 Определяне на целите (на управлението на услугите)	4.1.1 Задължения на Ръководството	<b>Описание</b> на целите, свързани с управление на услугите	
16	6.2.2 Планиране за постигане на целите (на управлението на услугите)	<b>Нова клауза на ISO 2000-1 2018</b>	<b>План</b> за постигане целите, свързани с управлението на услугите	
17	6.3 Планиране на СУУ	4.5.2 Планиране на СУУ	<b>План</b> за изграждане, внедряване, поддръжка и непрекъснато подобряване на СУУ (План за управление на услуга)	По 4.5.2 План за управление на услуга „.....“ <b>Забележка:</b> За всяка услуга се разработва отделен план, като структурата на плановете е обща за всички услуги.
18	7 Поддръжка на СУУ	4.1 Отговорности на Ръководството 4.3 Управление на документите 4.4 Управление на ресурсите		
19	7.1 Ресурси	4.4.1 Осигуряване на ресурси	<b>План</b> за ресурсното осигуряване на СУУ  <b>Процедура</b> , свързана с компетентността, обучението и осъзнаването ( 7.1.2)	
20	7.2 Компетентност	4.4.2 Човешки ресурси	<b>Политика</b> за управление на компетентностите, необходими за СУУ и услугите  <b>Записи</b> за обучението, знанията, опита и квалификацията  <b>Процедура</b> , свързана с компетентността, обучението и осъзнаването	
21	7.3 Осъзнаване /	4.1.1 Задължения на	<b>Процедура</b> , свързана с	

	разбиране	Ръководството 4.1.2 Политика за управление на услугите 4.4.2 Човешки ресурси	компетентността, обучението и осъзнаването	
22	7.4 Комуникации	4.1.3 Пълномощия, отговорности и комуникации	<b>Инструкция</b> за вътрешна комуникация по въпросите на СУУ и услугите	По 4.1.3 Пълномощия и отговорности за управление на услугите  Процедура за комуникация
23	7.5 Документирана информация	4.3 Управлениена документите	<b>Процедура</b> за контрол на документите и записите	
24	7.5.1 Основни положения	4.3.1 Създаване и поддържане на документите		
25	7.5.2 Създаване и обновяване на документираната информация	4.3.2 Контрол на документите	<b>Процедура</b> за създаване и обновяване на документирана информация	По 4.3.2 Процедура за управление на документите
26	7.5.3 Контрол на документираната информация	4.3.2 Контрол на документите 4.3.3 Контрол на записите	<b>Процедура</b> за контрол на документираната информация	По 4.3.2 Процедура за управление на документите  По 4.3.3 Процедура за управление на записите
27	7.5.4 Документирана информация на СУУ	4.3.1 Създаване и поддържане на документите	<b>Регистър</b> на документираната информация на СУУ  <b>Политика</b> за управление на промените (7.5.4 d)  <b>Политика</b> за управление на информационната сигурност (7.5.4 d)  <b>План(ове)</b> за непрекъснатост на услуга (7.5.4 d)  <b>Процеси в СУУ</b> на организацията (7.5.4.e)  <b>Изисквания</b> към услуга (7.5.4 f)  <b>Каталог</b> (каталози) за услугите (7.5.4 g)  <b>Споразумение(я)</b> за ниво на услуга (7.5.4 h)	

			<p><b>Контракт(и) / договор(и) с външни доставчици (7.5.4 i)</b></p> <p><b>Споразумения с вътрешни доставчици или потребители, изпълняващи функция на доставчик (7.5.4 j)</b></p>	
28	7.6 Знания	<b><u>Нова клауза на ISO 2000-1 2018</u></b>	<b>Политика за определяне и поддръжка на необходимите знания за функционирането на СУУ, и изпълнението на услугите</b>	
29	8. Работа / опериране (на СУУ)	<p>4.Общи изисквания към СУУ</p> <p>5. Проектиране и преход към променени услуги</p> <p>6. Процес за доставка на услуги</p> <p>7. Процес за взаимодействие</p> <p>8. Процес за решения</p> <p>9. Процес за контрол</p>		
30	8.1 Оперативно планиране и контрол	<p>4.1.4. Представител на Ръководството</p> <p>4.2. Управление на процесите, изпълнявани от други страни (бизнес партньори)</p> <p>4.5.3. Внедряване и работа на СУУ</p> <p>9.2. Управлениена промените</p>		
31	8.2 Портфолио на услугите	<p>4.1.4.Представител на Ръководството</p> <p>4.2. Управление на процесите, изпълнявани от други страни (бизнес партньори)</p> <p>4.5.3. Внедряване и работа на СУУ</p> <p>5.2.Планиране на нови или променени услуги</p> <p>6.1.Управление на нивото на услугата</p> <p>9.1. Управлениена конфигурациите</p>		
32	8.2.1 Доставка на услуга	4.5.3 .Внедряване и работа на СУУ	<b>Процедура за доставка на услуга</b>	
33	8.2.2 Планиране на услугите	<b><u>Нова клауза на ISO 2000-1 2018</u></b>	<p><b>Процедура за планиране на услуга</b></p> <p><b>Изисквания към услуга</b></p>	По 5.2 План за нови или изменени услуги

34	8.2.3 Контрол на страните, участващи в жизнения цикъл на услугите	4.2 Управление на процесите, изпълнявани от други страни (бизнес партньори) 5.2 Планиране на нови или променени услуги	<b>Политика</b> за контрол на страните, участващи в жизнения цикъл на услугите <b>Услуги</b> , предоставяни или изпълнявани от други страни (8.2.3.1a) <b>Компоненти на услуга</b> , предоставяни или изпълнявани от други страни (8.2.3.1b) <b>Процеси или част от процеси</b> , от състава на СУУ на организацията, които се изпълняват от други страни (8.2.3.1c)	По 4.2 Списък на процесите / части от процеси, свързани с предоставяните услуги, обслужвани от трети страни  По 5.2 План за нови или изменени услуги
35	8.2.4 Управление на каталога на услугите	6.1 Управление на нивото на услугата	<b>Процедра</b> за управление на каталога на услугите  <b>Каталог</b> (каталози) за услугите	По 6.1 Каталог на услугите  Споразумение за ниво на услуга (ЧНУ) – към Каталог на услугите  План за преглед на услуга  Резултати от проведен преглед на услуга
36	8.2.5 Управление на активите	4.1.4 Представител на Ръководството	<b>Процедура</b> за управление на активите	По 4.1.4 По 4.1.4 Заповед за назначаване на Представител на Ръководството за СУУ (вкл. права и задължения)
37	8.2.6 Управление на конфигурациите	9.1 Управление на конфигурациите	<b>Процедура</b> за управление на конфигурациите  <b>Информация</b> за конфигурирането	По 9.1 Определения на всички видове ЕК за услуга  <i>елемент от конфигурация (ЕК) - елемент, който е необходимо да бъде управляван, за да се предостави услуга или услуги</i>  Процедура за управление на ЕК
38	8.3 Взаимодействия / взаимоотношения и споразумения	6.1 Управление на нивото на услугата 6.2 Докладване за услуга 7 Процес на взаимодействие (бизнес)		

39	8.3.1 Основни положения	7.2 Управление на доставчиците		
40	8.3.2 Управление на бизнес взаимодействия / взаимоотношенията	6.2 Докладване за услуга 7.1 Управление на бизнес взаимодействия / взаимоотношенията	<b>Политика</b> за управление на бизнес взаимодействията / взаимоотношенията  <b>Потребители, ползватели</b> и други заинтересовани страни от предоставяните услуги  <b>Записи</b> за всички покъпили оплаквания, свързани с услуги  <b>Процедура</b> за наблюдение на задоволеността на клиентите	По 6.2 Доклад за услуга  По 7.1 Списък на клиентите на услуга и заинтересованите страни  Процедура за управление на жалбите от услуга, от страна на клиента
41	8.3.3 Управление на нивото на услугата	6.1 Управление на нивото на услугата 6.2 Докладване за услуга	<b>Процедура</b> за управление на нивото на услуга  <b>Изисквания</b> към услуга  <b>Споразумение(я)</b> за ниво на услуга	По 6.1 Каталог на услугите  Споразумение за ниво на услуга (ЧНУ) – към Каталог на услугите  План за преглед на услуга  Резултати от проведен преглед на услуга  По 6.2 Доклад за услуга
42	8.3.4 Управление на доставчиците	6.1 Управление на нивото на услугата 7.2 Управление на доставчиците	<b>Политика</b> за управление на доставчиците	По 6.1 Каталог на услугите  Споразумение за ниво на услуга (ЧНУ) – към Каталог на услугите  План за преглед на услуга  По 7.2 Списък на лицата, отговорни за управлението на взаимоотношенията с поддоставчиците (включен в Списъка по т.7.1)  Договор с поддоставчик на услуга  Описание на функциите

				и взаимоотношенията между Организацията и поддоставчиците (включено, като приложение към Договора с поддоставчик на услуга)  Процедура за управление на споровете, по договор с поддоставчик
43	8.3.4.1 Управление на външните доставчици	7.2 Управление на доставчиците	<b>Политика</b> за управление на външните доставчици  <b>Контракт(и) / договор(и)</b> с външни доставчици  <b>Записи</b> за всички проведени дискусии между организацията и външните доставчици	По 7.2 Списък на лицата, отговорни за управлението на взаимоотношенията с поддоставчиците (включен в Списъка по т.7.1)  Договор с поддоставчик на услуга  Описание на функциите и взаимоотношенията между Организацията и поддоставчиците (включено, като приложение към Договора с поддоставчик на услуга)  Процедура за управление на споровете, по договор с поддоставчик
44	8.3.4.2 Управление на вътрешните доставчици и потребители, действащи, като доставчик.	6.1 Управление на нивото на услугата	<b>Процедура</b> за управление на вътрешните доставчици и потребители, действащи, като доставчик.  <b>Споразумения</b> с вътрешни доставчици или потребители, изпълняващи функция на доставчик	По 6.1 Каталог на услугите  Споразумение за ниво на услуга (СНУ) – към Каталог на услугите  План за преглед на услуга
45	8.4 Доставки и искания (заявки)	6.4 Бюджетиране и осчетоводяване на услугите 6.5 Управление на капацитета		
46	8.4.1 Бюджетиране и осчетоводяване на услугите	6.4 Бюджетиране и осчетоводяване на услугите	<b>Инструкция</b> за бюджетиране и осчетоводяване на услуга	По 6.4 Политика за бюджетиране и

				счетоводство (отчет) на услуга  Процедура за поддръжка на бюджета на услуга
47	8.4.2 Управление на исканията / заявките	6.5 Управление на капацитета	<b>Процедура</b> за управление на исканията / заявките	
48	8.4.3 Управление на капацитета	6.5 Управление на капацитет	<b>Процедура</b> за управление на капацитета  <b>Изисквания</b> за капацитет	По 6.5 План за капацитет на услуга
49	8.5 Проектирана, изградена и преход към услуга	5 Проектиране и преход към нова или променена услуга 9 Процеси за контрол		
50	8.5.1 Управление на промените	5.1 Проектиране и преход към нова или променена услуга (основни положения) 6.3 Управление на непрекъснатостта и наличността на услугите 6.6 Управление на информационната сигурност 9.2 Управление на промените		
51	8.5.1.1 Политика за управление на промените	9.2 Управление на промените	<b>Политика</b> за управление на промените	По 9.2 Политика за управление на промените  Процедура за управление на заявките за промени  Процедура за управление на спешни промени
52	8.5.1.2 Инициране (започване) на управлението на промените	5.1 Проектиране и преход към нова или променена услуга (основни положения) 9.2 Управление на промените	<b>Инструкция</b> за инициране на управлението на промените  <b>Искане</b> за промяна	По 5.1 Политика за управление на измененията  По 9.2 Политика за управление на промените  Процедура за управление на заявките за промени  Процедура за управление на спешни промени
53	8.5.1.3 Дейности при	6.3.2 Планове за	<b>Инструкция</b> за дейностите	По 6.3.2



	управлението на промените	непрекъснатост и наличност на услугите 6.6.3 Наблюдение и тестване на непрекъснатостта и наличността на услугите 9.2 Управление на промените 9.3 Управление на пускането и развърщането	при управление на промените	План за непрекъснатост и наличност на услуга  Действие в случаи на загуба на услуга  По 9.2 Политика за управление на промените  Процедура за управление на заявките за промени  Процедура за управление на спешни промени  По 9.3 Политика за пускане в действие на услуга  План за пускане в действие на услуга  Процедура за пускане на спешна версия на услуга
54	8.5.2 Проектиране и преход на / към услуга	5 Проектиране и преход към нови или променени услуги 6.2 Докладване за услуга		
55	8.5.2.1 Планиране на нови или променени услуги	5.2 Планиране на нови или променени услуги	<b>Процедура</b> за планиране на нови или променени услуги	По 5.2 План за нови или изменени услуги
56	8.5.2.2 Проектиране	5.3 Проектиране и разработване на нови или променени услуги	<b>Процедура</b> за проектиране, на услуга  <b>Проектиране / разработване</b> на нови или променени услуги	По 5.3 Проектен документ за нова или изменена услуга
57	8.5.2.3 Изграждане и преход	5.3 Проектиране и разработване на нови или променени услуги 5.4 Преход към нови или променени услуги 6.2 Докладване за услуга	<b>Процедура</b> за изграждане и преход на услуга	По 5.3 Проектен документ за нова или изменена услуга  По 6.2 Доклад за услуга
58	8.5.3 Управление на пускането и развърщането (на услуга)	9.1 Управление на конфигурациите 9.3 Управление на пускането и развърщането (на услуга)	<b>Процедура</b> за управление на пускането и развърщането на услуга  <b>Критерии</b> за приемане на пускане	По 9.1 Определения на всички видове ЕК за услуга  <i>елемент от конфигурация (ЕК) - елемент, който е</i>

				<p><i>необходимо да бъде управляван, за да се предостави услуга или услуги</i></p> <p>Процедура за управление на ЕК</p> <p>По 9.3 Политика за пускане в действие на услуга</p> <p>План за пускане в действие на услуга</p> <p>Процедура за пускане на спешна версия на услуга</p>
59	8.6 Решения и изпълнения	8.1 Управление на инцидентите и исканията за услуги 8.2 Управление на проблемите		
60	8.6.1 Управление на инцидентите	6.2 Докладване за услуга 8.1 Управление на инцидентите и исканията за услуги	<p><b>Процедура</b> за класифициране и управление на значими инциденти</p> <p><b>Инциденти</b></p>	<p>По 6.2 Доклад за услуга</p> <p>По 8.1 Процедура за управление на инциденти</p> <p>Процедура за управление на големи инциденти</p>
61	8.6.2 Управление на исканията за услуги	8.1 Управление на инцидентите и исканията за услуги	<p><b>Процедура</b> за управление на исканията за услуги</p> <p><b>Искане</b> за услуга</p>	<p>По 8.1 Процедура за управление на инциденти</p> <p>Процедура за управление на големи инциденти</p>
62	8.6.3 Управление на проблемите	8.2 Управление на проблемите	<p><b>Процедура</b> за управление на проблеми</p> <p><b>Проблеми</b></p> <p><b>Известни грешки</b></p>	<p>По 8.2 Процедура за управление на проблеми</p>
63	8.7 Сигурност на услугите	6.3 Управление на непрекъснатостта и наличността на услугите 6.6 Управление на информационната сигурност		
64	8.7.1 Управление на	6.3 Управление на	<b>Процедура</b> за управление на	По 6.3.1

	наличността на услугите	непрекъснатостта и наличността на услугите	наличността на услугите <b>Рискове</b> към наличността на услугите, непрекъснатостта на услугите и информационната сигурност <b>Изисквания</b> за наличност на услуга и цели за постигане <b>Резултати</b> от наблюдението за наличност на услуга	Рискове към непрекъснатостта и наличността на услуга Изисквания за непрекъснатост и наличност По 6.3.2 План за непрекъснатост и наличност на услуга Действие в случаи на загуба на услуга
65	8.7.2 Управление на непрекъснатостта на услугите	6.2 Докладване за услуга 6.3 Управление на непрекъснатостта и наличността на услугите	<b>Процедура</b> за управление на непрекъснатостта на услугите <b>План(ове)</b> за непрекъснатост на услуга <b>Рискове</b> към наличността на услугите, непрекъснатостта на услугите и информационната сигурност <b>Процедура</b> за продължаване на операциите в случаи на значими загуби на услуги (8.7.2 b) <b>Процедура</b> за възстановяване на нормалните работни условия, след разрушаване на услуга (8.7.2 e) <b>Резултати</b> от тестване на плановете за непрекъснатост на услуга	По 6.3.1 Рискове към непрекъснатостта и наличността на услуга Изисквания за непрекъснатост и наличност По 6.3.2 План за непрекъснатост и наличност на услуга Действие в случаи на загуба на услуга
66	8.7.3 Управление на информационната сигурност	6.6 Управление на информационната сигурност	<b>Метод</b> за оценка на рискове към информационната сигурност	
67	8.7.3.1 Политика за информационна сигурност	6.6.1 Политика за информационна сигурност	<b>Политика</b> за управление на информационната сигурност	По 6.6.1 Политика за информационна сигурност
68	8.7.3.2 Контроли за информационна сигурност	6.6.2 Контроли за информационна сигурност	<b>Регистър</b> на внедрените контроли за информационна сигурност <b>Рискове</b> към наличността на услугите, непрекъснатостта на услугите и информационната	

			сигурност	
69	8.7.3.3 Инциденти по информационната сигурнос	6.6.3 Промени и инциденти по информационната сигурност	<b>Процедура</b> за управление на инциденти по информационната сигурност  <b>Инциденти</b> с информационната сигурност	
70	9 Оценка на работата	4.5.4 Наблюдение и преглед на СУУ 6.2 Докладване за услуга		
71	9.1 Наблюдение, измервания, анализи и оценяване	4.5.4.1 Наблюдение и преглед на СУУ (общи положения)	<b>Процедура</b> за наблюдение, измервания, анализи и оценяване  <b>Наблюдение</b> и измерване на резултати	
72	9.2 Вътрешен одит	4.5.4.1 Наблюдение и преглед на СУУ (общи положения) 4.5.4.2 Вътрешен одит 6.2 Докладване за услуга	<b>Процедура</b> за провеждане на вътрешен одит  <b>Протрама</b> за вътрешни одити  <b>Резултати</b> от вътрешните одити	По 4.5.4.2 Процедура за вътрешен одит  Програма за провеждане на вътрешни одити  По 6.2 Доклад за услуга
73	9.3 Преглед от Ръководството	4.5.4.1 Наблюдение и преглед на СУУ (общи положения) 4.5.4.3 Преглед от Ръководството	<b>Процедура</b> за провеждане на преглед от Ръководството  <b>Резултати</b> от прегледи на ръководството на организацията	По 4.5.4.3 План за провеждане на прегледи от Ръководството  Запис за проведен преглед от Ръководството
74	10 Подобрения	4.5.5 Поддръжка и подобряване на СУУ		
75	10.1 Несъответствия и корективни действия	4.5.4.2 Вътрешен одит 4.5.5.1 Поддръжка и подобряване на СУУ(общи положения) 6.2 Докладване за услуга	<b>Процедура</b> за корективни действия  <b>Резултати</b> от корективни действия  <b>Процедура</b> за управление на несъответствията и корективните действия	По 4.5.4.2 Процедура за вътрешен одит  Програма за провеждане на вътрешни одити  По 4.5.5.1 Политика за непрекъснато подобряване на СУУ и на услугите  Процедура за

				управление на подобренията в СУУ  По 6.2 Доклад за услуга
76	10.2 Непрекъснато подобрение	4.5.5.1 Поддръжка и подобряване на СУУ(обща положения) 4.5.5.2 Управление на подобренията	<b>Политика</b> за непрекъснато подобрение на СУУ и услугите  <b>Възможности</b> за подобряване	По 4.5.5.1 Политика за непрекъснато подобряване на СУУ и на услугите  Процедура за управление на подобренията в СУУ  По 4.5.5.2 План за въвеждане на одобрените подобрения в СУУ

След попълването и на **Таблица 2** - колони **4** и **5** - може лесно да се прецени, кои от наличните документи по клаузите на **ISO 20000-1:2011** (както са описани в **Таблица 1**), как ще се използват (по какъвто и да е начин – променени или без промени), като **документирана информация** в новата СУУ, отговаряща на изискванията на **ISO 20000-1:2018**.

От **Таблица 2** става ясно и кои са **напълно новите документи** (документирана информация) на СУУ, и кои могат за бъдещата **съставени от налични документи** в старата СУУ (отговаряща на изискванията на ISO 20000-1:2011). По този начин, освен другото, **се спестяват** и значителни усилия на организацията при разработване на документираната информация на новата СУУ.

**Забележка:**

За информацията в **колона 5** на **Таблица 2** се използва информацията от **колона 4** на **Таблица 1**.